PROGRAMA DE SEGUROS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS

www.su-carga.com

MANUAL DE SINIESTROS

Versión 2013

Bogotá, Diciembre de 2012

INTRODUCCION

1. OBJETIVO

2. AVISO DEL SINIESTRO

3. PROCEDIMIENTO PARA FORMALIZAR EL RECLAMO

4. DOCUMENTOS REQUERIDOS

5. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

6. QUE HACER EN CASO DE…

MANUAL DE SINIESTROS
Versión 2013

INTRODUCCION

El presente manual es para que los clientes de VERTICE SEGUROS que administran el programa de transporte en www.su-carga.com para que puedan reclamar en caso de siniestro.

Este manual es una guia, que no remplaza el análisis y determinación que la aseguradora tenga en cada caso. Hacen parte de la póliza los siguientes documentos;

- Condiciones Particulares de la póliza Ver 2012-2013
- Condiciones Generales de la póliza de transportes
- Manual del Usuario Versión 2013
- Demás normas legales

Para mayores consultas o soporte

VERTICE ASESORES DE SEGUROS LTDA
Calle 93 A No 11-07 Oficina 305
Bogotá, Colombia
Tel (57-1) 636 16 99

Jose Antonio Ricaurte Rueda
Gerente
josea.ricaurte@verticeseg.com
(57-3) 316 449 3488

MANUAL DE PROCEDIMIENTO PARA SINIESTROS
PÓLIZA DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS
www.su-carga.com

1. OBJETIVO

El objetivo de este manual es dar una herramienta clara y concreta a los usuarios del programa de transportes de VERTICE SEGUROS en el programa www.su-carga.com sobre el procedimiento que deben seguir en caso de un siniestro que afecte las mercancías de sus clientes.

2. AVISO DEL SINIESTRO

El siguiente es el PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO que deberá observar el GENERADOR DE CARGA y que tiene el carácter de asegurado en la póliza;

A) EL ASEGURADO deberá tomar o indicar al responsable, las medidas necesarias para el cuidado de la mercancía afectada, para evitar la extensión y propagación del siniestro.

Es responsabilidad de EL ASEGURADO y/o el transportador contratado, de darle el mayor cuidado posible al las mercancías afectadas.

EL ASEGURADO no podrá autorizar el abandono de las mercancías, sin autorización previa de LA ASEGURADORA, salvo aquellos casos donde el sentido común indique que no hay otra alternativa.

B) EL ASEGURADO deberá dar aviso inmediato del siniestro a VERTICE SEGUROS a travez de la web en el módulo de SINIESTROS con el siguiente procedimiento;

i. Ingrese a www.su-carga.com
ii. Entre al módulo **SINIESTROS** y busque el link “Nuevo”
iii. Avise el siniestro diligenciando la información que pide el sistema

Se deberá registrar las circunstancias del evento que se presentó, el monto estimado de la pérdida, la ubicación de las mercancías y el nombre y teléfono de la persona a contactar para coordinar la inspección.

En caso de no poder cargarla en la web, deberá ser enviada a cualquiera de las siguientes direcciones de correo electrónico.

Claudia Cruz	claudia.cruz@verticeseg.com
Copia	
Jose Antonio Ricaurte	josea.ricaurte@verticeseg.com
Carolina Torres	carolina.torres@verticeseg.com
Reportes	reportes@su-carga.com

VERTICE SEGUROS avisará a LA ASEGURADORA se se requiere de una inspección, en cuyo caso se encargará de coordinarla.

C) Sí la inspección no se pude coordinar de manera inmediata, o es en un lugar donde no es viable llegar a tiempo, es necesario informar al GENERADOR DE CARGA que siga este procedimiento;

i) Hacer un inventario de la mercancía averiada /perdida.
ii) Dejar un registro fotográfico evidenciando la pérdida.
iii) Levantar un acta en la que se registre cómo se detectó la pérdida y el resumen de la misma.
iv) Hacer una carta de reclamación al transportador antes de 3 días.

VERTICE SEGUROS se encargará de brindarle la asesoría necesaria para la presentación del reclamo.

3. PROCEDIMIENTO PARA FORMALIZAR EL RECLAMO

Una vez se ingresa la información el sistema genera un aviso se deberá tramitar la reclamación a través de www.su-carga.com. De esta manera podra tener control absoluto de los documentos solicitados.

El procedimiento es el siguiente;

i. Una vez se avisa el siniestro, VERTICE procederá a solicitar documentos. Por favor espere el correo con ello.
ii. Cuando vaya a enviar los documentos, carguelos al sistema o envíelos fisicamente a VERTICE.
iii. El sistema le avisará que documentos se encuentran pendientes.
iv. Cuando se terminen de cargar al sistema, este le avisará que el siniestro se encuentra formalizado.

4. DOCUMENTOS REQUERIDOS

EL ASEGURADO deberá suministrar por escrito a VERTICE SEGUROS la siguiente información;

A) Carta formal de reclamo a la aseguradora indicando;

a. La causa u origen del siniestro
b. El sitio donde se presentó
c. El tipo y la cantidad de mercancía afectada
d. La cuantía de la pérdida
e. Certificando que no hay reclamaciones en otras pólizas
f. Número del certificado afectado

B) Detalle de la composición del valor asegurado reportado en el despacho, discriminando los valores con los documentos respectivos;

a. Factura comercial
b. Fletes marítimos, aéreos o terrestres
c. Declaración de importación

Factura comercial. Cuando no esta en original se acepta una copia acompañada de una certificación del revisor fiscal, o copia autenticada. Debe ir acompañada de una Certificación del Revisor Fiscal y/o contador sobre el valor de la pérdida sufrida por el Asegurado. Se debe acompañar de la **Lista de Empaque** si existe.

Fletes; Para el trayecto marítimo o fluvial **Conocimiento de embarque.** Para los despachos aéreos**, la guía aérea**, y para despachos terrestres nacionales o en otros paises, el contrato de transporte representado en Colombia en la **remesa y manifiesto de carga**.

Para soportar el arancél o impuesto de importación, suministrar la **Declaración de Importación.**

C) En caso de robo **Denuncia de Pérdida** ante las autoridades competentes (Para Falta de entrega).

Documentos anexos

Los siguientes documentos pueden ser solicitados cuando no es clara la ocurrencia del siniestro, y estos puedan servir para aclarar como ocurrió y en que parte del despacho.

a. Tarja de descargue. (Para carga suelta y solo para importaciones y exportaciones).
b. Acta de inspección de la DIAN. (Si existe, y solo para importaciones y exportaciones).
c. Planilla y cumplido del transportador terrestre
d. Inspección de daños o Acta de reconocimiento.
e. Para accidentes de tránsito, Croquis del accidente.

D) Carta de reclamo al transportador o a quien se considera responsable de la pérdida y respuesta del mismo, dentro de los términos previstos por el contrato de transporte o la Ley.

E) Para las averías parciales, una cotización indicando los costos de reparación e informe técnico de los daños

F) Formulario SARFAFT del cliente que sufrió la pérdida (para COLOMBIA).

G) Para reclamar por el amparo de GASTOS ADICIONALES, deberán presentar las facturas que soportan la reclamación.

H) Para reclamar por el amparo de LUCRO CESANTE, se deberá señalar el porcentage contratado y LA ASEGURADORA incluira dicho incremento en la liquidación, sin necesidad de presentar soportes.

5. OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO

EL ASEGURADO deberá observar los siguientes puntos, que son obligaciones en caso de siniestro, y las cuales hacen parte de las condiciones particulares y generales de la póliza.

HACER TODO LO POSIBLE PARA DISMINUIR LA PERDIDA
Se deberán tomar todas las medidas posibles para disminuir la pérdida. En caso de existir salvamento, protejalo hasta que la aseguradora defina su situación.

INSPECCIONAR LA MERCANCIA INMEDIATAMENTE SE RECIBE
La mercancía se debe inspeccionar inmediatamente se recibe. Si encuenta un daño, por favor solicite la presencia de un inspector sin disponer de la mercancía.

DEJE ANOTACIONES EN EL DOCUMENTO DE TRANSPORTE
Si recibe la mercancía averiada o con saqueos, deje las anotaciones en el documento de transporte, inclusive si la responsabilidad no es del transportador terrestre.

6. QUE HACER EN CASO DE

…no poder contactar a VERTICE.

EL ASEGURADO deberá guiarse por lo dicho en este manual. Se deberá enviar los documentos al responsable de seguros en cada país.

… no poder realizar la inspección

Siga las instrucciones de lo indicado en el numeral 2) C) del presente manual.

…necesidad de destrucción de la mercancía por posible contaminación.

EL ASEGURADO deberá cumplir todas las disposiciones legales para este punto, y avisar a la aseguradora.

…cuando hay gastos adicionales por cuidado de salvamento

Se podrán presentar en la reclamación cuando sean razonables al monto reclamado.